



PROCESO DE MEDICIÓN PERIÓDICO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CNT A LAS INSTITUCIONES DE LA APC
Objetivo y Alcance
Objetivo general: <ul style="list-style-type: none">Emitir en el último trimestre del año 2018 un proceso que permita mejorar continuamente la calidad de los servicios que brinda CNT al APC.
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none">Emitir proceso periódico.Acordar proceso con CNT.Socializar con las instituciones de la APC el modelo acordado.
Alcance: <p>El alcance del proyecto incluye: Desarrollo y emisión en el primer bimestre del año 2019 de un proceso periódico para medir la calidad de los servicios que presta CNT a las instituciones de la APC, enmarcado en el catálogo de servicios gubernamentales. Este proceso debe ser acordado con CNT, con el fin de que los resultados de la medición sirvan de insumo para establecer acciones de mejora a corto y mediano plazo; finalmente socialización del proceso con las entidades para que participen de esta medición.</p>
Restricciones y Supuestos del Proyecto: <p>Una de las restricciones es la falta de tiempo en los días y horas laborables del Especialista para dedicarle al 100% al cumplimiento del cronograma u hoja de ruta aprobada, una de las razones es que se ha dedicado la mayoría tiempo a la atención de las actividades designadas por la Dirección Nacional de Gobernanza Electrónica (Proceso de Evaluación de los Proyectos Tecnológicos postulados por el Sector Público) y demás trabajos delegados.</p>
Estructura de gobernabilidad <p>Está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none">Gerente del PNGE, Mgs. Juan Carlos Castillo: Coordina la implementación de los diferentes proyectos y estrategias del PNGE para poder alcanzar su visión y las metas relacionadas, monitorea el avance y cumplimiento de los proyectos, gestiona los riesgos y cambios de los proyectos, establece los estándares para la gestión de los proyectos.Director de área: Mgs Xavier Sánchez: Gestiona los recursos necesarios para la implementación del proyecto, acuerda acciones con el Gerente del PNGE para el cumplimiento del proyecto.Gerente del proyecto: Ing. Jhonatan Aguilar: Ejecuta el proyecto, gestiona los riesgos y reporta los avances.Representante de CNT.
Políticas y condiciones de operación

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

PROPUESTA DE MODELO DE MEDICIÓN Y DISEÑO DE LA ENCUESTA	APLICACIÓN DEL MODELO Y LA ENCUESTA	COMPILACION DE LA INFORMACIÓN	INFORMES	SEGUIMIENTO Y CONTROL
<p>Propuesta de Modelo de medición periódico para medir la calidad de los servicios que presta CNT y el diseño de la encuesta será elaborado y aprobado por los delegados del MINTEL y CNT.</p> <p>Las encuestas podrán medir la satisfacción del cliente del servicio general que recibe de parte del proveedor de Telecomunicaciones y podrá medir por servicio específico.</p> <p>La encuesta será destinada a los Coordinadores, Directores, Jefes o Responsables del área de Tecnología de las instituciones de la APC.</p> <p>Se aplicará la encuesta a través de una herramienta informática vía web.</p>	<p>Estas encuestas se aplicarán por lo menos 2 veces al año.</p>	<p>Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos.</p>	<p>El responsable del proceso debe comunicar el resultado de la satisfacción de las instituciones al Director o delegado del mismo para que se comunique vía oficial a CNT, esto se lo hará en medio físico y magnético.</p> <p>Reunión de Presentación del Informe de Resultados y establecer el plan de acción de CNT.</p> <p>Solicitar el Plan de Acción a CNT.</p>	<p>Realizar el seguimiento y monitoreo del Plan de Acción para la mejora de la calidad de los servicios prestados por CNT a la APC.</p>

Descripción de Actividades

Descripción de Actividades	Actores / Responsables	Documentos / Registros
Elaborar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente	Delegado del Área Responsable del Proceso	Encuesta de Satisfacción del Cliente.
Carga de la encuesta de satisfacción del cliente en la herramienta informática a ser utilizada.	Delegado del Área Responsable del Proceso	
Enviar a los responsables del área de tecnología mediante oficio la comunicación que se realizará la encuesta en un periodo determinado.	Subsecretario de Gobierno Electrónico.	Oficio mediante Gestor Documental Quipux
Realizar la encuesta.	Responsables del área de tecnología de la APC	Respuesta de encuesta realizada.

Compilación de la información y presentación de resultados.	Delegado del Área Responsable del Proceso	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente.
Envío de resultados de la encuesta y recomendaciones de mejora del servicio.	Delegado del Área Responsable del Proceso, Subsecretario de Gobierno Electrónico.	Oficio mediante Gestor Documental Quipux
Solicitar el Plan de Acción para la mejora de la calidad de los servicios prestados por CNT a la APC.	Delegado de CNT	Oficio mediante Gestor Documental Quipux
Seguimiento en la mejora de la calidad de los servicios del proveedor de Telecomunicaciones.	Delegado del Área Responsable del Proceso	Informe de Seguimiento.

Revisan y acuerdan:

Gerente del PNGE, Mgs. Juan Carlos Castillo:

Director de área: Mgs Xavier Sánchez:

Gerente del proyecto: Ing. Jhonatan Aguilar

Aprueba:

Subsecretario de Gobierno Electrónico: Mgs. Javier Jara Iñiguez

Quito, 9 de Noviembre del 2018

ENCUESTAS

Objetivo y Alcance

Objetivo general:

- Elaborar las encuestas de satisfacción del cliente de forma general y por servicios específicos.

Objetivos específicos:

- Elaborar encuestas.
- Determinar el método de medición de la satisfacción del cliente con las respuestas contestadas.
- Presentar resultados.

Alcance:

El alcance del proyecto incluye:

Establecer las encuestas para el servicio general que presta CNT a las instituciones de la APC, y encuestas de los servicios Precontractual, Prestación de Servicios (Comunicación, Conectividad, Data Center Físico, Cloud Computing, otros), Soporte Técnico; escoger el método de medición para la calificación de la satisfacción del cliente y presentación de resultados.

SERVICIOS PARA MEDIR Y MEJORAR CALIDAD DE CNT



Método de medir la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados por CNT:

Encuestas de satisfacción del cliente:

La encuesta de satisfacción del cliente es el método estándar para la recogida de datos sobre la felicidad del cliente. Consiste en preguntarles a tus clientes qué tan satisfechos están, con o sin preguntas de seguimiento. Tres variaciones útiles:

- Encuestas en Apps
- Encuestas post-servicio
- Encuestas largas vía email

Encuestas post-servicio. Este tipo de encuesta se enfoca en la satisfacción del cliente en cuanto a un servicio específico que acaba de recibir. Se pide acto seguido de la entrega del servicio, cuando la experiencia aún está vivida.

Índice de satisfacción del cliente (CSAT)

Esta es la métrica de satisfacción del cliente más estándar y pide a tu cliente evaluar su satisfacción con tu negocio, producto o servicio. Tu puntuación CSAT es entonces el promedio de las respuestas de tus clientes. La escala suele oscilar entre 1 - 3, 1 - 5, o 1 - 10.

Índice Customer Effort Score (CES)

Con este método no se les pregunta a los clientes sobre su satisfacción o inclinación a recomendar, sino por el esfuerzo que tuvieron que invertir para que su problema o inquietud fuera resuelta - generalmente en una escala de 1 (muy poco esfuerzo) a 7 (muchísimo esfuerzo).

Tu objetivo, por supuesto, es reducir este promedio. Según CEB, el 96% de los clientes con un alto puntaje de esfuerzo demostró una reducción de la lealtad a futuro, mientras esto sólo sucedió con el 9% de los clientes que reportaron bajos índices de esfuerzo.

Herramienta Informática a utilizarse:

LimeSurvey

LimeSurvey es una aplicación de software libre para la aplicación de encuestas en línea, escrita en PHP y que utiliza bases de datos MySQL, PostgreSQL o MSSQL. Esta utilidad brinda la posibilidad a usuarios sin conocimientos de programación el desarrollo, publicación y recolección de respuestas de sus encuestas.

Licencia: GNU General Public License

Estructura de gobernabilidad

Está conformado por:

- **Gerente del PNGE**, Mgs. Juan Carlos Castillo: Coordina la implementación de los diferentes proyectos y estrategias del PNGE para poder alcanzar su visión y las metas relacionadas, monitorea el avance y cumplimiento de los proyectos, gestiona los riesgos y cambios de los proyectos, establece los estándares para la gestión de los proyectos.
- **Director de área**: Mgs Xavier Sánchez: Gestiona los recursos necesarios para la implementación del proyecto, acuerda acciones con el Gerente del PNGE para el cumplimiento del proyecto.
- **Gerente del proyecto**: Ing. Jhonatan Aguilar: Ejecuta el proyecto, gestiona los riesgos y reporta los avances.
- **Representante de CNT.**

Encuestas Propuestas

Servicio Precontractual:

La atención del Asesor Comercial designado a su institución cumplió con el tiempo de envío de la propuesta commercial del servicio solicitado:

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prestación de Servicios

El servicio contratado a cumplido con las especificaciones técnicas requeridas:

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Acuerdo de Niveles de Servicio (Soporte Técnico)

Fue fácil ponerse en contacto con nosotros para resolver su problema.

Strongly disagree	Disagree	Somewhat disagree	Neutral	Somewhat agree	Agree	Strongly agree
-------------------	----------	-------------------	---------	----------------	-------	----------------

Se ha cumplido con el SLA contratado

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Revisan y acuerdan:

Gerente del PNGE, Mgs. Juan Carlos Castillo:

Director de área: Mgs Xavier Sánchez:

Gerente del proyecto: Ing. Jhonatan Aguilar

Aprueba:

Subsecretario de Gobierno Electrónico: Mgs. Javier Jara Iniguez

Quito, 9 de Noviembre del 2018

